

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. Skripsi

4979/MD-D/SD-S1/2021

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP CALON  
JAMAAH HAJI OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



OLEH:

**DEFRI RAMADANI**  
**11740414107**

**PROGRAM STRATA 1 (S1)  
PRODI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2021 M / 1442 H**

## Hak Cipta Diinungi unang-urung

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tush Madani Tampan - Pekanbaru 28253 PO Box. 1004 Telp. 0761-  
562851 Fax. 0761-562852 Web: <https://fda.uin-suska.ac.id/> Email: [fda@uin-suska.ac.id](mailto:fda@uin-suska.ac.id)

### PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : DEFRI RAMADANI  
NIM : 11740414107  
Judul : PENERAPAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP CALON JAMAAH HAJI OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2019

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 26 Oktober 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelarsarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

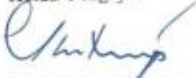
Pekanbaru, 20 November 2021  
Dekan,



Dr. Imron Rosidi, S. Pd., M.A.  
NIP.19811118 200901 1 006

#### Tim Penguji

Ketua/ Penguji I



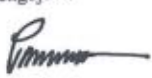
Dr. Toni Hartono, M.St  
NIP. 19780605200701 1 024

Sekretaris/ Penguji II



Muhlasin, S. Ag., M.Pd. I  
NIP. 196805132005011009

Penguji III



Perdamaian, M.Ag  
NIP. 19621124199603 1 001

Penguji IV



Rafdeadi, S.Sos.I.,M.A  
NIP. 19821225201101 1 011

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
J. H.R. Soebrian No 155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562061  
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uinsuka.ac.id/> E-Mail: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : DEFRI RAMADANI  
NIM : 11740414107  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : "Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh  
Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi"

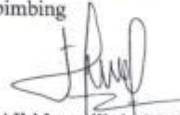
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 19 September 2021

Pembimbing



**Nur Alhidayatillah, M.Kom.I**  
NIK. 130 417 027

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



**Khairuddin, M.Ag**  
NIP.19720817 200910 1 002



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Defri Ramadani  
 NIM : 11740414107  
 Judul : Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Telah Diseminarkan Pada:  
 Hari : Selasa  
 Tanggal : 9 Maret 2021

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwahdi Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 11 Maret 2020

#### Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Nur Al-Hidayatillah, M.I.Kom  
 NIK. 130 417 027

Penguji II,

Drs. H. Ahmad Gozali Syafi'i, M.Si  
 NIP.196303012014111003

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Defri Ramadani  
NIM : 11740414107  
Tempat/Tgl. Lahir : Pulau Busu, 21 September 1998  
Fakultas/Pancasarjana : Dakwah dan Komunikasi  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh  
Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya ilmiah ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 24 September 2021

Yang membuat pernyataan


Defri Ramadani

NIM. 11740414107

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasah

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
**UIN Suska Riau**  
di- Tempat,

*Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*  
Dengan Hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama : DEFRI RAMADANI  
NIM : 11740414107  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 19 September 2021  
Pembimbing

  
**Nur Alhidayatillah, M.Kom.I**  
NIK. 130 417 027

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
**Khairuddin, M.Ag**  
NIP.19720817 200910 1 002

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## PERSEMBAHAN



*Kubersujud di hadapan-MU*

*Engkau berikan kesempatan sampai pada saat awal perjuanganku*

*Segala puji bagi-MU ya Allah*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap”*

*(Al Insyiroh: 6,7,8)*

*Alhamdulillah, akhirnya ananda sampai di titik ini*

*Dan ananda persembahkan sebuah karya kecil ini kepada*

*Dua orang terhebat dalam hidup, yakni Ayahanda Jaliusman dan Ibunda Zulhijah*

*Serta kedua adikku tersayang Dira Aprilawati dan Dirga Kurnia*

*Semoga ini menjadi salah satu langkah awal yang baik untuk kehidupan keluarga kita dan menjadikan ananda insan yang lebih bermanfaat untuk semua orang*

**DEFRI RAMADANI**

UIN SUSKA RIAU



## MOTTO



*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

*(Q.S. Al-Insyiroh: 5-6)*

*Doa, Usaha, dan Ikhtiar  
Barengi selalu ketiga konsep ini*

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Nama : Defri Ramadani**  
**Jurusan : Manajemen Dakwah**  
**Judul : Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019**

Penelitian ini dilatarbelakangi karena semakin meningkatnya minat masyarakat terhadap kegiatan haji dan umrah. Hal ini mengakibatkan persaingan yang semakin ketat terhadap setiap Kantor Kemenag. Menyikapi hal tersebut, maka penting untuk tiap instansi tersebut untuk melakukan peningkatan kualitas dalam konsep pelayanan prima demi pelayanan yang lebih maksimal dan menarik minat jamaah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan jumlah informan sebanyak 7 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menerapkan konsep pelayanan prima A6 (*Attitude/sikap, Attention/perhatian, Action/tindakan, Ability/kemampuan, Appearance/penampilan, dan Accountability/tanggung jawab*) yang tercermin dari mengutamakan kepentingan jamaah dengan melayani sepenuh hati, pelayanan kepada jamaah dengan penuh perhatian dan mendahulukan setiap kebutuhan jamaahnya, memberikan respon yang cepat tanggap terhadap setiap kebutuhan jamaah, kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif, berpenampilan sopan dan menarik yang diikuti dengan rasa percaya diri agar memberikan kesan yang baik dan membuat jamaah merasa nyaman, serta memberikan jaminan atau asuransi kepada jamaah dari keberangkatan sampai dengan kepulangan dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi kepada jamaahnya

**Kata Kunci : *Pelayanan Prima, Jamaah Haji, Kemenag Kuantan Singingi***

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**Name : Defri Ramadani**  
**Major : Manajemen of Dacwah**  
**Title : Implementation of Excellent Service for Prospective Hajj Pilgrims by the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency in 2019**

The growing public interest in hajj and umrah activities has prompted this study. As a result, competition for each Ministry of Religion Office has become increasingly intense. Based on this, it is critical for each agency to improve the quality of the concept of excellent service in order to provide maximum service and attract the congregation's interest. The aim of this research was to identify, describe, and analyze the Office of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency's implementation of Excellent Service for Hajj Pilgrims. Field research with a total of seven informants is included in this type of study. The findings demonstrate that the Office of the Ministry of Religion of Kuantan Singingi Regency employs the A6 excellent service concept (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, and Accountability), which itself is represented in serving the pilgrims passionately, serving the pilgrims with full attention and prioritizing every need of the pilgrims, providing a quick response to every need of the congregation, the ability to effectively communicate, to appear polite and attractive, followed by self-assurance in order to make a good impression and make the pilgrims feel more comfortable, as well as provide guarantees or insurance to pilgrims from departure to return, and to be responsible for everything that happens to the pilgrims.

**Keywords:** *Excellent Service, Hajj Pilgrims, Ministry of Religion Kuantan Singingi*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji serta syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi**. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallaahu 'Alaihi wa Sallam yang telah membimbing umatnya dari masa jahiliyah hingga ke masa yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Suatu keharusan bagi penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Ayahanda Jaliusman dan Ibunda Zulhijah, yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi, kasih sayang dan mengorbankan jiwa raga untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Imron Rosidi, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU.
4. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasi Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Khairuddin, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Mukhlisin, S.Ag., M.Pd.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Nur Alhidayatillah, M.Kom.I selaku pembimbing saya dalam Menyelesaikan skripsi.
10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama menjalankan Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
11. Drs. H. Jisman, MA selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, H. Bakhtiar, S.Ag., MH selaku Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, Nova Riadi, Amd selaku Pegawai Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh yang telah memberikan arahan, data dan informasi yang dibutuhkan penulis serta seluruh Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh.
12. Bawaslu Kabupaten Kuantan Singingi Yang selalu memberikan support selama saya mengerjakan skripsi ini.
13. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
14. Teman-teman Praktik Profesi (*Job Training*) di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Nopi Aldinna dan Putri Miftahul Jannah.
15. Teman-teman KKN DR-Plus Desa Beringin Taluk.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Rozi Ardinata yang telah meminjamkan saya laptop dalam penulisan skripsi.

17. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Pekanbaru, 28 Juli 2021

**Defri Ramadani**

**11740414107**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II      KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR</b>	
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Terdahulu .....	20
C. Kerangka Pikir.....	22
<b>BAB III      METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Sumber Data .....	24
D. Informan Penelitian .....	25
E. Metode Pengumpulan Data .....	25
F. Validitas Data .....	27
G. Teknik Analisis Data .....	28



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama .....	30
B. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.....	31
C. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.....	31
D. Struktur Organisasi .....	32

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan Penelitian .....	49

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

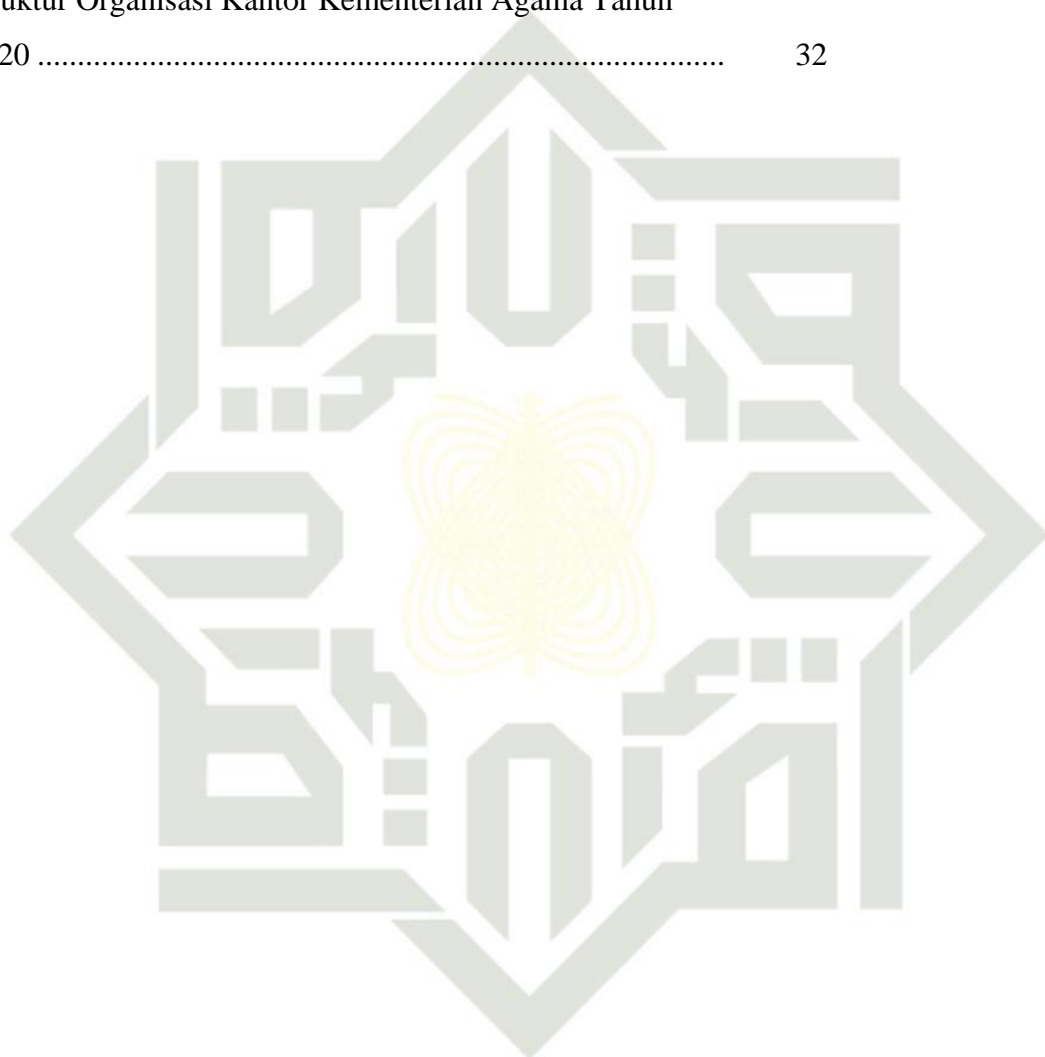
**LAMPIRAN**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

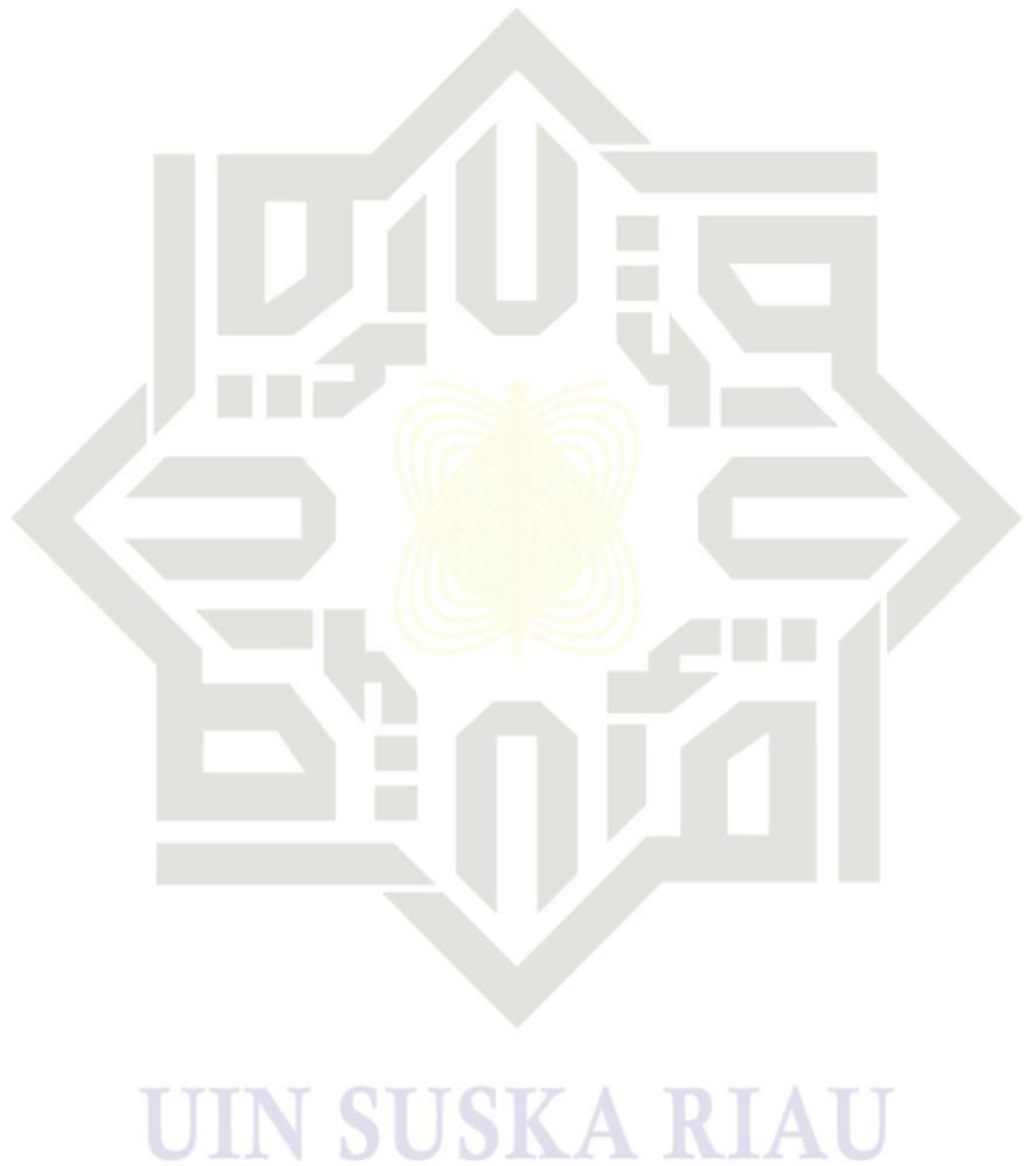
Gambar 2.1 : Skema Kerangka Pemikiran Penelitian .....	23
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tahun 2020 .....	32



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Gambar 3.1 : Informan Key .....	25
---------------------------------	----



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Penelitian  
Lampiran 2 : Dokumentasi



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji menurut arti bahasa (etimologi) berarti *al-qashd ila mu'azhzhah* (pergi menuju sesuatu yang diagungkan. Adapun menurut arti istilah (terminologi), jika kalangan ahli bahasa menyebut haji untuk segala jenis maksud bepergian (*al-qashd*) secara umum, maka kalangan ahli fiqh mengkhususkannya hanya untuk niatan datang ke Baitullah guna menunaikan ritual-ritual peribadatan (*manasik*) tertentu.<sup>1</sup>

Penerapan ibadah haji tidak sesederhana praktek-praktek ibadah lainnya dalam rukun Islam. Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang jamaah haji dengan beberapa gerakan dengan tempat yang berbeda- beda. Seseorang yang akan melaksanakan ibadah haji harus mempunyai kemampuan dalam memahami dan menghafalkan beberapa bacaan dan gerakan agar hajinya terlaksana dengan baik dan benar.

Saat ini ibadah haji sangat diminati oleh banyak orang di Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman, para penggiat ataupun penyelenggara ibadah haji dituntut untuk berperan aktif dalam mengembangkan wadah atau pelayanan terhadap calon jamaah haji di Indonesia. Kemajuan zaman memiliki dampak terhadap penyelenggara ibadah haji dalam mengelola dan merencanakan perjalanan ibadah haji dengan baik. Hal tersebut terdapat dalam firman Allah dalam QS. Al- Baqarah:196.<sup>2</sup>

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفَدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

<sup>1</sup> Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Amzah, 2009), 481-482.

<sup>2</sup> Al-Quran Al-Baqarah:196, *Alquran dan Terjemahanya* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), 107.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *Dan sempurnakanlah ibadah haji dan `umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan `umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidilharam (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya. (QS. Al- Baqarah:196).*

Dalam undang-undang No.13 Tahun 2008 telah dijelaskan tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap para jama'ah dengan sebaik-baiknya hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam<sup>3</sup>.

Agar Penerapan ibadah haji dapat lebih khusus, maka masalah-masalah teknis diserahkan oleh pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Kementerian Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan umrah. Keberhasilan sebuah biro perjalanan haji dapat dilihat dari aspek kepuasan jama'ah haji, hal ini dapat dilihat dari seberapa besarnya penilaian jama'ah atas kinerja yang diberikan<sup>4</sup>.

Pelayanan dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations*, yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaanya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan<sup>5</sup>.

<sup>3</sup>Yuli Usman, *Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama* (Makalah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) ,Semester V. Pekanbaru 2014, 2-3.

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), 1.

<sup>5</sup>*Ibid*, 2-3



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kabupaten Kuantan Singingi sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah haji untuk mendampingi dan membantu segala yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah baik sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementerian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa.<sup>6</sup>

Program Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh merupakan program rutin tahunan Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi yang mengutamakan aspek Pelayanan, dan kerjasama dengan pihak eksternal. Kegiatannya meliputi Pembinaan, pelayanan, perlindungan kepada jamaah, penyediaan sarana informasi yang memadai, tata kelola yang baik dan bersih, serta penataan sistem kerjasama yang baik dengan pihak eksternal. Pelayanan Haji dan Umroh di Kementrian Agama Kabupaten Kuantan Singingi secara teknis di selenggarakan oleh seksi Penyelenggara Haji dan Umroh, dalam menyusun rencana pelayanan haji selalu di upayakan untuk mengacu pada Peraturan perundang undangan yang ada baik dari Kementrian Agama pusat maupun dari Kementriaan Agama daerah.

Pada tahun-tahun sebelumnya secara bertahap pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan haji. Namun dalam pelaksanaannya, fenomena yang masih banyak ditemukan pelayanan ibadah haji yang belum berjalan secara efektif dan efisien, baik dari segi sarana dan prasarana, pelayanan bimbingan manasik haji, dan pelayanan administrasi yang diberikan, sehingga perlu adanya inisiasi untuk melakukan perubahan dan menggerakkan kesadaran bahwa Penyelenggara Haji dan Umroh memiliki peran dan kunci yang penting dalam tata pelaksanaannya dalam memberikan layanan kepada jamaah.

---

6 Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh, 100 *Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), 25.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi memiliki sistem pelayanan dan iklim budaya kerja yang terlihat menarik, ditambah dengan program-program yang dilakukan berbeda pada tahun-tahun sebelumnya dan juga berbeda dengan Penyelenggara Haji Umroh tingkat Kabupaten lainnya, yaitu diterapkannya program Pelayanan *One Stop Service* (OSS), dan melakukan bimbingan manasik haji secara massal lebih banyak dilakukan dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merasa perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam terhadap penerapan pelayanan prima pada Kantor Kemenag Kabupaten Kuansing. Tujuannya untuk mengetahui eksistensi, potensi serta strategi yang harus dilakukan untuk terus mengoptimalkan kualitas pelayanan serta mengetahui sejauh mana institusi tersebut berkontribusi penuh untuk mengabdikan dan memberikan layanan sebaik mungkin kepada calon jamaah haji. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019.***

#### B. Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Penerapan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantantan Singingi Tahun 2019”. Maka penulis perlu mempertegas istilah dalam judul agar tidak terjadi kesalahan pemahaman dan kekeliruan dalam memahami istilah yang di pakai dalam judul, penulis merasa perlu menjelaskan istilah-istilah tersebut, yaitu :

##### 1. Penerapan

Menurut Nurdin Usman Penerapan adalah suatu tindakan atau Penerapan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, Penerapan biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap<sup>7</sup>. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa penerapan yang dimaksud adalah penerapan yang dilakukan oleh seksi

<sup>7</sup>Nurdin Usman. *Konteks Penerapan Berbasis Kurikulum*, 2002.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

**2. Pelayanan Prima**

Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pengguna dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya.<sup>8</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan prima yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji oleh seksi penyelenggara haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

**3. Jama'ah Haji**

Jama'ah haji adalah sekumpulan orang yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan<sup>9</sup>. Dalam penelitian ini, focus peneliti adalah jamaah haji dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi.

**C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan Pelayanan Prima terhadap calon jamaah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019?

**D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

**1. Tujuan penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan prima yang telah diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi terhadap jamaah haji.

<sup>8</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia 2003), 25.

<sup>9</sup>Republik Indonesia, *UU No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* Pasal 1 Ayat 3.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini tentang penerapan Pelayanan Prima terhadap calon jamaah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2019, yaitu:

### a. Kegunaan Akademis

- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi terkait penerapan Pelayanan Prima terhadap calon jamaah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2019, sehingga akan menjadi kajian lanjutan untuk para peneliti yang akan datang.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi dalam memahami pentingnya penerapan pelayanan prima terhadap calon jamaah haji.

### b. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil penelitian ini seharusnya mampu memberikan kontribusi bagi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 2) Penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Konsentrasi Travel Haji dan Umrah Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

## Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga mampu menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisan dari hasil penelitian ini adalah:

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

### BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III**

**: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

**BAB IV**

**: GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang profil Kemenag Kabupaten Kuansing, tugas pokok dan fungsi Kemenag Kabupaten Kuansing, visi misi Kemenag Kabupaten Kuansing dan keadaan pegawai.

**BAB V**

**: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019

**BAB VI**

**: PENUTUP**

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran saran.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

#### A. Kajian Teori

##### 1. Penerapan

##### a. Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.<sup>10</sup>

Beberapa ahli memberikan pengertian tentang penerapan, yaitu:

- 1) Menurut Usman, penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>11</sup>
- 2) Menurut Solichin Abdul Wahab Penerapan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah di gariskan dalam keputusan kebijakan<sup>12</sup>
- 3) Menurut Setiawan (2004) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> KBBI, 2021. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, [Diakses 07 Agustus 2021 Pukul 12.08 WIB]

<sup>11</sup> Usman & Nurdin, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 3

<sup>12</sup> Solichin Abdul Wahab, *Analisa Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 11.

<sup>13</sup> Guntur Setiawan, *Impelemntasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2004), 3





Penerapan merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya Penerapan dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Penerapan adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka mengantarkan kebijakan didalam masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan penerapan termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara langsung ke masyarakat<sup>14</sup>.

Penerapan ini tidak cuma aktivitas, namun sebuah kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius dengan berpedoman pada beberapa norma spesifik mencapai maksud kegiatan. Oleh sebab itu, proses tidak berdiri dengan sendirinya namun dipengaruhi juga oleh objek selanjutnya.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermakna pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

#### **b. Tujuan Penerapan**

Seperti yang disebutkan sebelumnya, penerapan adalah aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan terikat oleh mekanisme untuk mencapai tujuan tertentu. Mengacu pada pengertian penerapan tersebut, adapun beberapa tujuan implementasi adalah sebagai berikut :

<sup>14</sup> Affan Gaffar, *Implementasi Administrasi Negara* (Jakarta: Bumi Aksara 2009), 295.



- 1) Untuk melaksanakan rencana yang telah disusun dengan cermat, baik oleh individu maupun kelompok
- 2) Untuk menguji serta mendokumentasikan suatu prosedur dalam rencana atau kebijakan
- 3) Untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai didalam penerapan perencanaan atau kebijakan yang telah dirancang
- 4) Untuk mengetahui kemampuan masyarakat dalam menerapkan suatu kebijakan atau rencana sesuai dengan yang diharapkan
- 5) Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau rencana yang telah diinapkan demi perbaikan atau peningkatan mutu.

## 2. Pelayanan Prima

### a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, ciri khas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan dan empati dari setiap orang dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga<sup>15</sup>

Pelayanan prima adalah bagaimana merumuskan visi dan misi yang mendukung terciptanya pelayanan prima, kualitas pelayanan yang diterapkan, mengembanakan profesionalisme dan keterampilan melayani konsumen atau para calon jamaah haji, mewujudkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu Pelayanan dan Kualitas<sup>16</sup>.

<sup>15</sup>Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Cet. I, Yogyakarta: Graha17

<sup>16</sup>Tatik Suryana Dkk, *Manajemen Koperasi* (Yoyakarta : Graha Ilmu 2008), 8.



## b. Konsep Pelayanan Prima

Konsep Pelayanan Prima ada 6 (Enam) macam, berikut beberapa penjelasannya

### 1) Konsep Sikap Attitude

Sikap yang dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Diharapkan para pegawai pada suatu perusahaan harus mencerminkan perusahaan itu sendiri. Karena para pegawai yang melayani konsumen akan mencerminkan itu perusahaan. Para konsumen atau pelanggan akan memberikan kesan pertamasaat berhubungan langsung dengan orang yang terlibat. Dalam perusahaan tersebut salah satunya yaitu pegawainya yang memberikan pelayanan.

Kesuksesan suatu perusahaan jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat dalam menjalankan perusahaan tersebut. Beberapa sikap yang diharapkan seperti yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan, mengabdikan kepada pekerjaan yang dilakukan, selalu menjaga citra baik perusahaan dan lain-lain.

### 2) Konsep Perhatian (Attention)

Perhatian adalah bentuk kepedulian kepada pelanggan/tamu yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Jika konsumen sudah menunjukkan niat untuk membeli suatu barang atau jasa yang telah ditawarkan maka segera layani dan tawarkan bantuan yang diperlukan, maka segera layani dan tawarkan bantuan yang dia perlukan sehingga konsumen merasa di perhatikan, dan keinginannya dapat terpenuhi.

<sup>17</sup>Daryanto dan Hismarto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 119-120





Hal-hal yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian, yaitu :

- a) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- b) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- c) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- d) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut.

### 3) Konsep Tindakan (Action)

Hal yang perlu diperhatikan pada tahap ini adalah melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang akan menjadi kebutuhan pelanggan, jika sudah yakin, lakukan konfirmasi dengan sopan.

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen. Jika pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli produk, maka segera layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan yang mungkin dia butuhkan supaya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.<sup>18</sup>

Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini misalnya seperti mencatat pesanan yang diinginkan pelanggan, menegaskan atau mengecek kembali yang di pesan pelanggan, menyelesaikan transaksi pesanan pelanggan, dan bisanya jika sudah melayani mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

Bentuk-bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut :

- a) Segera mencatat pesanan pelanggan.
- b) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.

<sup>18</sup> Agtovia Frimayasa, *Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo*, (Akademi Manajemen dan Sekertari BSI Jakarta, Jurnal Cakrawala, Vol. XVII, No. 1, Maret 2017), 67



#### 4) Konsep Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

Bentuk pelayanan dalam konsep ini mensalkan staff yang bertugas harus memiliki kemampuan yang baik dalam melayani para pelanggan yang di hadapi, baik itu mampu berkomunikasi dengan baik ataupun mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### 5) Konsep Penampilan (*Apperance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik daja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pribadinya.

Pelayanan pada konsep ini para penyelenggara harus melayani pelanggan dengan penampilan dengan baik agar para pelanggan di layani merasa nyaman dengan penampilan kita sebagai penyelenggara.

#### 6) Konsep Tanggung jawab (*Accountability*)

Konsep pelayanan prima tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

#### c. Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi/perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau pemerintah.

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Keberhasilan



pembudayaan pelayanan prima di lingkungan internal, akan menjadi tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan eksternal.

Pelayanan Prima bagi Pelanggan Eksternal adalah Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang/jasa yang ditawarkan. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal diharapkan dapat meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Begitu juga dengan pelayanan prima di organisasi non-komersil dan instansi pemerintahan, bagaimana mereka mengimplementasikan pola manajemen untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang bisa diwujudkan agar pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan menimbulkan loyalitas dan kepatuhan dari masyarakat sehingga instansi yang bersangkutan dapat menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya<sup>19</sup>.

#### d. Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan dan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pelayanan prima yang diberikan oleh sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima yang diberikan oleh sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik.<sup>20</sup>

<sup>19</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 32-34

<sup>20</sup>Sutopo dan Adi Surtanto, *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan Golongan III*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), 15.





Jadi, Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang sangat bagus dan sistem yang memediasi sesuatu yang dibutuhkan oleh publik yang memenuhi kebutuhan praktis dan ekonomi public dengan memperhatikan indikator determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola buktu kualitas jasa, dan menumbuh kembangkan budaya kualitas sehingga pelayanan yang diberikan berkesan kuat dan dapat dirasakan langsung oleh publik.

### 3. Jamaah Haji

Jama'ah haji adalah berasal dari bahasa Arab yang artinya “Kompak” atau “Bersama-sama”. Ungkapan shalat berjama'ah berarti yang dikerjakan bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Jam'ah juga berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan dan tuas serta tujuan yang sama. Islam menganjurkan agama Islam menggalang kekompakan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip *ta'awun* (tolong-menolong dan (kerjasama) untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan bersama.<sup>21</sup>

Jama'ah Haji adalah kelompok atau rombongan yang melakukan ibadah dengan mengunjungi Ka'bah, dengan mengerjakan ibadah sesuai pedoman syarat, rukun dan wajib haji sesuai dengan ketentuan agama Islam agar ibadah haji tersebut dapat diterima oleh Allah SWT.<sup>22</sup>

Adapun ruang lingkup jama'ah adalah sebagai berikut:

- Jamaah haji mandiri adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji tanpa tergantung kepada bantuan alat/obat orang lain.
- Jamaah haji observasi adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan alat/obat orang lain.

<sup>21</sup> Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia* (Jakarta: Djembatan, 1992), 486-487.

<sup>22</sup> *Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji*. (Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan RI, 2010)



- c. Jamaah haji pengawasan adalah jamaah haji yang memiliki kemampuan mengikuti perjalanan ibadah haji dengan bantuan alat/obat orang lain.
- d. Jamaah haji tunda adalah jamaah haji yang kondisi kesehatannya tidak memenuhi syarat untuk mengikuti perjalanan ibadah haji.
- e. Jamaah haji resiko tinggi adalah jamaah dengan kondisi kesehatan yang secara epidemiologi beresiko sakit atau mati selama perjalanan ibadah haji.
- f. Jamaah haji lanjut usia.
- g. Jamaah haji penderita penyakit menular tertentu yang tidak boleh dibawa keluar dari Indonesia berdasarkan peraturan kesehatan yang berlaku.
- h. Jamaah haji wanita yang hamil

Pendataan ini bertujuan agar pemerintah dapat dengan mudah mengetahui mana jamaah yang sakit tetapi dapat diberangkatkan dan jamaah yang sakit dan tidak dapat diberangkatkan. Serta jamaah yang tidak memiliki penyakit sehingga sudah pasti dapat diberangkatkan dan dapat mengikuti ibadah haji tanpa bantuan dari orang lain.<sup>23</sup>

Haji menurut arti bahasa (etimologi) berarti *al-qashd ila mu'azhzhah* (pergi menuju sesuatu yang diagungkan. Adapun menurut arti istilah (terminologi), jika kalangan ahli bahasa menyebut haji untuk segala jenis maksud bepergian (*al-qashd*) secara umum, maka kalangan ahli fiqh mengkhususkannya hanya untuk niatan datang ke Baitullah guna menunaikan ritual-ritual peribadatan (*mu'asik*) tertentu.<sup>24</sup>

Ibadah haji diwajibkan Allah Swt kepada kaum muslimin walmuslimat yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Ibadah haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Selanjutnya baik yang kedua atau seterusnya hukumnya sunat. Akan tetapi bagi mereka yang bernazar haji menjadi wajib melaksanakannya.

Di dalam penerapan ibadah haji, terdapat syarat-syarat yang harus dimiliki oleh calon haji, yaitu:

- 1) Islam (tidak wajib bahkan tidak sah haji nya orang kafir).

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Amzah, 2009), 481-482.



- 2) Berakal (tidak wajib atas orang yang gila dan orang yang bodoh)
- 3) Baligh.
- 4) Merdeka (tidak wajib atas orang yang tidak kuasa).
- 5) Istitha'ah (mampu)

Terdapat perbedaan pendapat dikalangan para ulama dalam menetapkan rukun haji, berikut penjelasan rukun haji menurut syafi'iyah:

### 1) Ihram

Ihram yaitu niat memulai haji atau umrah, dinamakan ihram karena dengan ihram itu seseorang telah memulai beberapa perbuatan yang sebelumnya dilarang menjadi haram untuk dikerjakan, jika rukun ihram ditinggalkan maka hajinya tidak sah.

### 2) Wukuf di Arafah

Wukuf artinya diam, secara istilah hadir dan berada dibilangan padang arafah bagi jamaah haji baik dalam keadaan tidur, terjaga, di kendaraan atau duduk, berbaring atau jalan kaki dalam keadaan suci atau tidak. Tempat yang utama untuk wukuf adalah di padang arafah tepatnya jabal rahmah dan gunung besar yang terletak dibawah jabal rahmah.

### 3) Thawaf

Secara bahasa, thawaf berarti berkeliling atau berputar. Secara istilah berarti berjalan mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali putaran. Penerapan thawaf dimulai dari hajar aswad dalam posisi ka'bah berada sebelah kiri. Tiga kali putaran pertama berjalan sedikit cepat dan empat putaran tersisa berjalan biasa dan diusahakan putaran ketujuh dapat mencium hajar aswad, jika tidak mungkin cukup menyentuhnya dengan tangan, atau jika tidak bisa juga cukup dengan memberi isyarat dengan tangan atau tombak.

Syarat-syarat jamaah haji yang akan melaksanakan thawaf, yaitu:

- a) Suci dari hadas dan najis
- b) Menutup aurat
- c) Tujuh kali putaran
- d) Memulainya dengan hajar aswad dan berakahir di hajar aswad juga





- e) Ketika thawaf posisi ka'bah berada disebelah kiri
- f) Mengitari ka'bah tidak sah jika dilakukan didalam ka'bah.

#### 4) Sa'i

Sa'i berarti berjalan dari bukit safa ke bukit marwah sebanyak tujuh kali. Setiap petalanan menuju bukit (dari bukit safa ke marwah dan dari bukit marwah ke safa) maka akan dihitung satu kali perjalanan.

#### 5) Bergunting atau Bercukur

Bercukur dalam hal ini memiliki arti yakni memotong sebagian rambut kepala dengan gunting atau sejenisnya walaupun hanya tiga helai rambut. Sedangkan bercukur adalah menghilangkan rambut kepala. Bercukur hanya diperuntukkan bagi laki-laki, sedangkan perempuan hanya bergunting saja.<sup>25</sup>

#### a. Wajib Haji

- 1) Ihram, yakni niat berhaji dari miqat
- 2) Wukuf di Arafah
- 3) Mabit di Mudadlifah
- 4) Mabit di Mina
- 5) Melontar jumrah Ula, Wustha dan Aqabah
- 6) Tahallul
- 7) Tawaf Wada' (bagi yang akan meninggalkan Makkah)

#### b. Sunnah Haji

- 1) Ifrad yaitu mendahulukan haji dibandingkan umrah
- 2) Talbiyah (Membaca labbaik allahumma labbaik")
- 3) Thawaf qudum
- 4) Mabit di Mudadlifah
- 5) Shalat sunnah thawaf sebanyak dua rakaat
- 6) Mabit di Mina
- 7) Thawaf Wada'

<sup>25</sup>Syafrida dan Nurhayati Zein, *Fiqih ibadah*, (Jakarta: Insan, 2009), hlm. 157



### c. Macam-macam Haji

- 1) Haji Ifrad artinya sendiri, maksudnya melakukan haji dan umrah secara sendiri-sendiri atau satu persatu, tidak sekaligus. Yang didahulukan adalah ibadah haji.
- 2) Haji Tamattu' artinya bersenang-senang, maksudnya adalah mendahulukan umrah dari haji. Caranya ihram untuk umrah dengan niat *labbaika bi-umrah* melakukan rukun umrah lainnya (thawaf, sa'i, dan memotong rambut) kemudian menanggalkan pakaian ihram sampai waktu haji datang baru ia mulai ibadah haji sebagaimana mestinya.
- 3) Haji Qiran artinya menyertai atau menggabungkan, artinya haji dan umrah digabungkan ketika ihram dengan lafadz *labbaika bil-haff wa umrah*. Sejak ihram sampai tawaf setelah jumrah aqabah ia tetap dalam pakaian ihram.

### d. Larangan Ibadah Haji

Berbagai larangan yang harus diketahui oleh jamaah haji demi kesempurnaan ibadah haji, sebagai berikut:

- 1) Menyekutukan Allah Azza Wa Jalla

Musibah terbesar yang menimpa sebagian kaum muslim yang sedang melaksanakan ibadah haji adalah kejahatan syirik, seringkali kita lihat di antara jamaah haji yang melakukan perbuatan syirik, sedangkan mereka sedang di Baitullah al-haram dan masjid Nabawi. Mereka berpaling dari berdoa kepada Allah dan meminta pertolongan kepada para nabi dan orang-orang shaleh yang sudah wafat, disamping bersumpah atas nama mereka.

- 2) Berhias dengan cara mencukur jenggot

Cara ini merupakan maksiat yang sudah memasyarakat dikalangan kaum muslimin, karena mereka menjadikan orang-orang kafir sebagai idola dan panutan, serta mengekor pada mereka. Perbuatan buruk ini yaitu mencukur jenggot.

<sup>26</sup>Syafrida dan Nurhayati Zein, *Fiqih Ibadah*, (Jakarta: Insan, 2009), hlm. 158

- 3) Menentang perintah nabi saw, agar memenjangkan jenggot
- 4) Menyerupai orang-orang kafir
- 5) Mengubah ciptaan allah dan sekaligus berarti taat kepada setan
- 6) Menyerupai wanita, sedangkan rasulullah saw melaknat orang-orang seperti ini
- 7) Pria yang memakai cincin emas;

## B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain sekaligus untuk melihat posisi dari penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan.

Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini :

1. Fuja Karenina skripsi S1 Jurusan Manajemen Dakwah UIN Suska Riau **”Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata”**, Pekanbaru 2016. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di PT. *Muhibbah Mulia Wisata* adalah dengan memberikan pelayanan pertama yaitu berkomunikasi dengan jamaah. Kemampuan berkomunikasi dalam menyampaikan program umrah yang ditawarkan, memberikan keramahan dan melayani dengan sepenuh hati. Memberikan pelayanan berupa jaminan atau asuransi kepada jamaah dari keberangkatan sampai dengan kepulangan dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang terjadi kepada jamaahnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sedangkan penelitian penulis tentang Penerapan prima yang dilakukan oleh pihak Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun perbedaan dalam penelitian yang penulis buat yaitu pada objek yang memfokuskan kepada jamaah haji yang ada di Kabupaten Kuantan Singingidan juga lokasi penelitiannya berbeda dari lokasi yang penulis teliti.
2. Nur Rohmahskripsi S1 Jurusan Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam IAI Bunga Bangsa Cirebon 2016, **”Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Haji Dan Umrah Di Al Badriyah Wisata Cirebon”**. Penelitian ini menunjukan bahwa dalam Manajemen Pelayanan yang diberikan oleh Al





Badriyah Wisata Cirebon kepada Jemaah nya tidak banyak mengalami hambatan dalam pelaksanaannya dilihat dari faktor-faktor manajemen pelayanan yang diterapkan di Al Badriyah Wisata baik dari segi Kualitas, Standar pelayanan dan Biaya pelayanan nya, karena di Al Badriyah ini sebisa mungkin memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah. Berdasarkan penelitian ini bahwa dari para pengurus di Al Badriyah Wisata Cirebon sudah memberikan dan meningkatkan biaya pelayanan semaksimal mungkin kepada Jemaah nya dengan niat melayani jemaah karena ikhlas, dan dari segi kualitas pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan juga pelayanan prima yang ada di Al Badriyah Wisata Cirebon membuat jemaah nyaman, puas dengan pelayanan yang diberikan karena sikap dan tanggung jawabnya tersebut. Adapun faktor yang mendukung jalannya pelaksanaan haji dan umroh di Al Badriyah Wisata Cirebon seperti adanya mentor-mentor yang sudah terlatih, kerja sama yang baik, fasilitas-fasilitas yang memadai, dan juga peran utama dari para tokoh yang berpengaruh di masyarakat membuat jemaah tertarik untuk bergabung di Al Badriyah Wisata Cirebon. Adapun hambatannya yaitu pengurusan kelengkapan dokumen kemudian isu yang beredar tentang kasus travel haji dan umroh, dan jemaah yang sudah sepuh atau sakit namun dengan adanya solusi yang diberikan Al Badriyah Wisata Cirebon ini dapat menangani hambatan-hambatan tersebut dengan baik. Sedangkan penelitian penulis membahas tentang Penerapan Pelayanan Prima kepada Jamaah Haji nyayang ada di Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun perbedaan dalam penelitian ini, peneneliti terdahulu lebih membahas kepada manajemennya dan yang penulis buat yaitu dari segi kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara lokasi penelitiannya berbeda dari lokasi yang penulis teliti.

3. Pusti Lestari Skripsi S1 UIN Sunan Gunung Djati Bandung 2013 **“Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Di KBIH MAQDIS MIM Kota Bandung”**. Penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap calon jemaah dalam meningkatkan



kualitas bimbingan ibadah haji dapat dilihat dari konsep pelayanan prima KBIH Maqdis yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab. Kemampuan mencakup pemberian pelayanan prima KBIH Maqdis diantaranya: regulasi pelayanan fasilitas layanan, perannya tim pengarah dan budaya pemberian pelayanan. Selain itu bentuk layanan KBIH Maqdis terhadap jamaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji diantaranya KBIH Maqdis menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sedangkan penelitian penulis membahas tentang penerapan pelayanan prima untuk jamaah haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun perbedaan dalam penelitian yang penulis buat yaitu Peneliti terdahulu membahas tentang Statistika sedangkan penulis disini membahas tentang penerapannya dan juga dalam lokasi penelitiannya berbeda dari lokasi yang penulis teliti.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau juga diartikan sebagai kerangka teori dan dapat pula berupa penalaran logis. Kerangka pikir merupakan uraian ringkasan tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan peneliti<sup>27</sup>. Kerangka pikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori maupun dari beberapa pertanyaan logis.

Kerangka pikir ini akan didudukkan dalam masalah penelitian yang telah didefinisikan dalam angka teoritik yang relevan yang mampu mengungkap, menerangkan serta menunjukkan persepsi terhadap masalah penelitian, ada dua bagaian umum dalam perspektif yang selalu digunakan baik dalam berpikir sehari-hari maupun berpikir dalam sebuah penelitian ilmiah yaitu: *Pertama*, deduksi yaitu proses berfikir yang menggunakan premis- premis umum yang bergerak menuju premis khusus atau biasa disebut dari umum ke khusus. *Kedua*, induksi proses

<sup>27</sup>Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*(Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2001), 4.

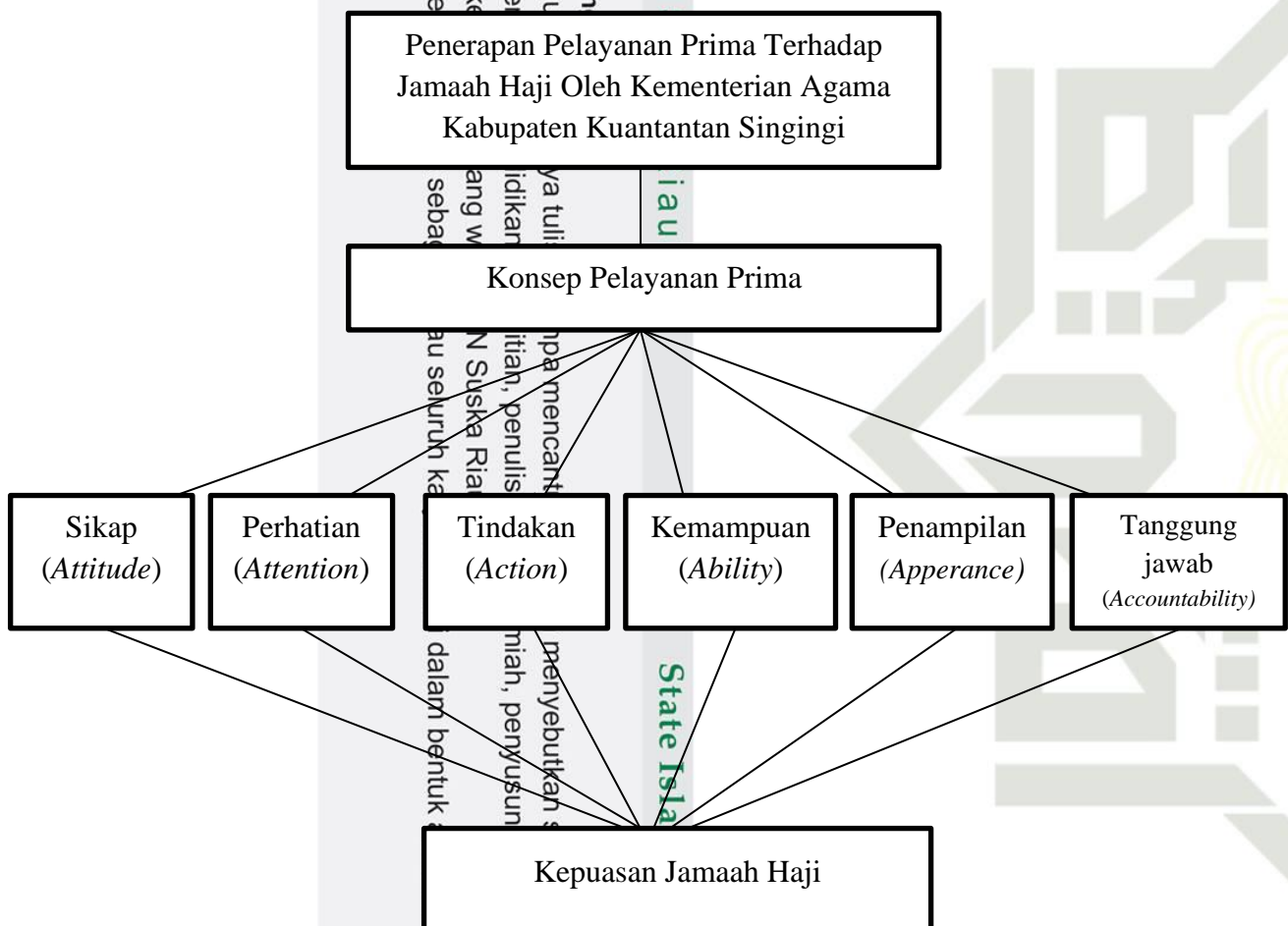


berpikir yang menggunakan premis- premis khusus bergerak menuju umum atau biasa disebut khusus ke umum?

Untuk memahaminya maka kerangka pikir yang digunakan untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantantan Singingi, indikator- indikator dapat dilihat melalui bagan berikut:

Gambar 2.1

### Skema Kerangka Pemikiran Penelitian



<sup>28</sup>Bagong Suryanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta : Kencana, 2010),



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul yang peneliti ambil yaitu “Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantantan Singingi”, Penelitian ini termasuk kategori penelitian lapangan (*field research*), yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data yang bersifat deskriptif kualitatif<sup>29</sup>. Sebagai penelitian lapangan, maka data yang dicari adalah data primer yaitu langsung melalui tempat penelitian sebagai sumber informasi.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan dari bulan juni s/d September 2021.

### C. Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang merupakan hasil pengamatan atau pengukuran baik berbentuk angka maupun non angka jika diolah dengan baik melalui berbagai analisa dapat menghasilkan berbagai informasi. Data merupakan kumpulan bahan keterangan dari hasil pencatatan penelitian baik berupa fakta maupun angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun sebuah informasi. sumber data yang penulis gunakan dalam penelitan ini dapat dibagi menjadi dua macam yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu data atau informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama.<sup>30</sup> Terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada informan penelitian.

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penulisan Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), 8.

<sup>30</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1995), 84-85



## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang didapatkan dari buku-buku ilmiah, dan bahan bacaan yang berhubungan dengan penelitian. Dengan kata lain data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, berupa buku-buku, buletin, laporan-laporan, foto dan lain-lain yang terkait dengan permasalahan penelitian.

## D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun sebagai objek yang memahami objek penelitian<sup>32</sup>. Informan diambil dari masyarakat atau golongan yang benar-benar mengetahui masalah yang akan diteliti yaitu pihak penyelenggara haji dan jama'ah haji di Kabupaten Kuantan Singingi adalah:

**Tabel 3.1**  
**Informen Key**

No	Nama	Jabatan
1.	Drs. H. Jisman, MA	Kepala Kemenang Kuansing
2.	H. Bakhtia Saleh, S.A, MH	Kasi Haji dan Umrah
3.	Nova Riadi, S.E	Staf Admin Haji dan Umrah
4.	Evi Isnaini	Staf Sekertariat Haji dan Umrah
5.	Sukemi, S.Ai	Jama'ah Haji
6.	Yusnimar	Jama'ah Haji
7.	H. Wahidin	Jama'ah Haji

## E. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam Penerapan penelitian ini, sebagai berikut:

### 1. Metode Obsevasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan dengan sistem terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>33</sup> Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi *non partisipan* dimana peneliti

<sup>31</sup> Hendra Saputra. Kripsi. *Pengelolaan Wisata Dakwah Okura di Pekanbaru*. (Pekanbaru: Uin Suska Riau, 2019), 32

<sup>32</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta : Kencana 2007 ), 26

<sup>33</sup> Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1998), 122.



tersebut tidak terlibat langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan subyek yang diobservasi. Peneliti akan mengamati situasi dan kondisi serta hal-hal yang berkaitan dengan penerapannya dan cara-cara yang digunakannya oleh kelompok bimbingan ibadah haji.

Maka, dalam kegiatan observasi ini peneliti gunakan untuk mencari data dengan mengamati langsung di Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti mengamati dan mencatat segala hal yang berhubungan dengan objek penelitian.

## 2. Metode Wawancara

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada informan.<sup>34</sup> Wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yaitu awalnya menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan lebih lanjut. Di sini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan secara bebas, namun terarah dengan tetap berada pada jalur pokok permasalahan yang akan ditanyakan dan telah disiapkan terlebih dahulu.<sup>35</sup>

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada informan penelitian yang telah ditetapkan, di mana semua informan adalah pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan prima di Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi. Selain itu, seluruh pertanyaan dikerjakan secara sistematis berlandaskan pada tujuan penelitian sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

## 3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data penelitian untuk memperoleh data dalam bentuk catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, dokumen, dan lain sebagainya.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Masri Singambun dan Soffan Efendi, *Metodelogi Penulisan Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), 192

<sup>35</sup> Rachmat Kiyantoro, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 101.

<sup>36</sup> Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian suatu Pendekatan dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), 231.



Dalam hal ini, dokumentasi digunakan peneliti melalui tulisan wawancara, dokumen-dokumen, rekaman, serta foto-foto sebagai sumber pendukung dan penguat terhadap akurasi dan keabsahan objek dan data penelitian.

## F. Validitas Data

Validasi data yaitu derajat ketepatan dari data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.<sup>37</sup> Dalam penelitian ini teknik pemeriksa keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksa keabsahan data yang memanfaatkan Sesutu yang diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai suatu perbandingan terhadap data itu sendiri.

Dalam penelitian ini untuk menjaga keabsahan data dan hasil penelitian kualitatif, penulis menggunakan uji validitas data dengan menggunakan uji kredibilitas yang lebih menekankan pada model triangulasi, seperti:<sup>38</sup>

### 1. Perpanjangan pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan atau kredibilitas data, karena dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi, dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *Rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), saling terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

### 2. Meningkatkan ketekunan dalam penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

### 3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi

<sup>37</sup> Sugiyono, *metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 363

<sup>38</sup> M. Djunaidi Ghonyon Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 199.



ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan oleh diwawancarai dan saat melihat dokumentasi yang ada.

## G. Teknik Analisis Data

Analisa data yaitu sebuah upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah menjadi satuan yang dapat dikelola dengan baik, menemukan dan menguraikan, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan apa yang disampaikan kepada orang lain.<sup>39</sup>

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian dengan cara memaparkan dan menggambarkan kata-kata atau kalimat dari data yang diperoleh untuk mendapatkan kesimpulan. Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan kalimat-kalimat bukan menggunakan angka.

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan utuh yang dasar. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah di baca. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang dan sesuai dengan judul penelitian.

Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran yang sebenarnya, peneliti secara apa adanya, sejauh apa yang peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan (mendeskripsikan) populasi yang sedang diteliti. Analisis deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang diamati agar bermakna dan komunikatif. Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

<sup>39</sup> Djam'an Satori, dan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2014), 222



### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, menguraikan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat dilapangan maupun data yang dapat dikepastakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan dan rumusan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengelolaan dengan meneliti ulang.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Display data merupakan penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam permasalahan penelitian dan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara ekspresifik.

### 3. Analisis Perbandingan (*Comparative*)

Dalam teknik penelitian ini peneliti mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain.

### 4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data yang baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan dilapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.<sup>40</sup>

<sup>40</sup> Asep Syaiful Muhtai dan Agus Amad Safei, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung : Pustaka Setia, 2003),107



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah Instansi Vertikal yang dibentuk berdasarkan KMA Nomor 381 tahun 2001 tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Adapun organisasi dan tata kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan KMA Nomor 13 tahun 2012 (yang disempurnakan) di mana merupakan perpanjangan tangan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau di tingkat Kabupaten, yang memiliki kewenangan menyelenggarakan sebahagian tugas umum pemerintahan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau dan Menteri Agama RI.

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menjalankan kebijakan-kebijakan Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Riau serta memperhatikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Banyak Perubahan yang terjadi sejak berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Pada saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi telah mempunyai Kantor sendiri semenjak tahun 2005 di mana dahulunya pada awal berdiri Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi berkantor dengan menyewa/kontrak rumah penduduk dengan jumlah pegawai terbatas dan fasilitas yang sangat minim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2010 terjadi perubahan penyebutan nama dari Departemen Agama menjadi Kementerian Agama yang diikuti perubahan semua penggunaan atribut seperti logo, badge, kop surat, stempel, papan nama dan lain-lain yang menunjuk pada Kementerian Agama.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi dari pertama hingga sekarang yaitu sebagai berikut :<sup>41</sup>

1. Rafli Usman, S.Pd.i (2001-2002)
2. H. Masran Ali, S.Ag (2003-2006)
3. Drs. H. Syafruddin (2007-2011)
4. H. Yulisman, S. Ag (2012)
5. H. Erizon Efendi, S.Ag (2013-2016)
6. Drs. H. Jisman, MA (2017- sampai sekarang)

#### B. Visi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Setiap lembaga tentu memiliki visi untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. Adapun visi dari Kantor Kementerian Agama kabupaten kuantan singingi adalah :

“Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang Taat Beragama, Rukun, Berbudaya dan Sejahtera Lahir dan Bathin”.<sup>42</sup>

#### C. Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun misi dari kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
2. Meningkatkan kualitas kerukunan umat beragama
3. Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, madrasah, pendidikan agama, dan keagamaan islam
4. Meningkatkan kualitas penyelenggara ibadah haji dan umrah
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.<sup>43</sup>

<sup>41</sup> Dokumentasi Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

<sup>42</sup> Dokumentasi Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

<sup>43</sup> Dokumentasi Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021

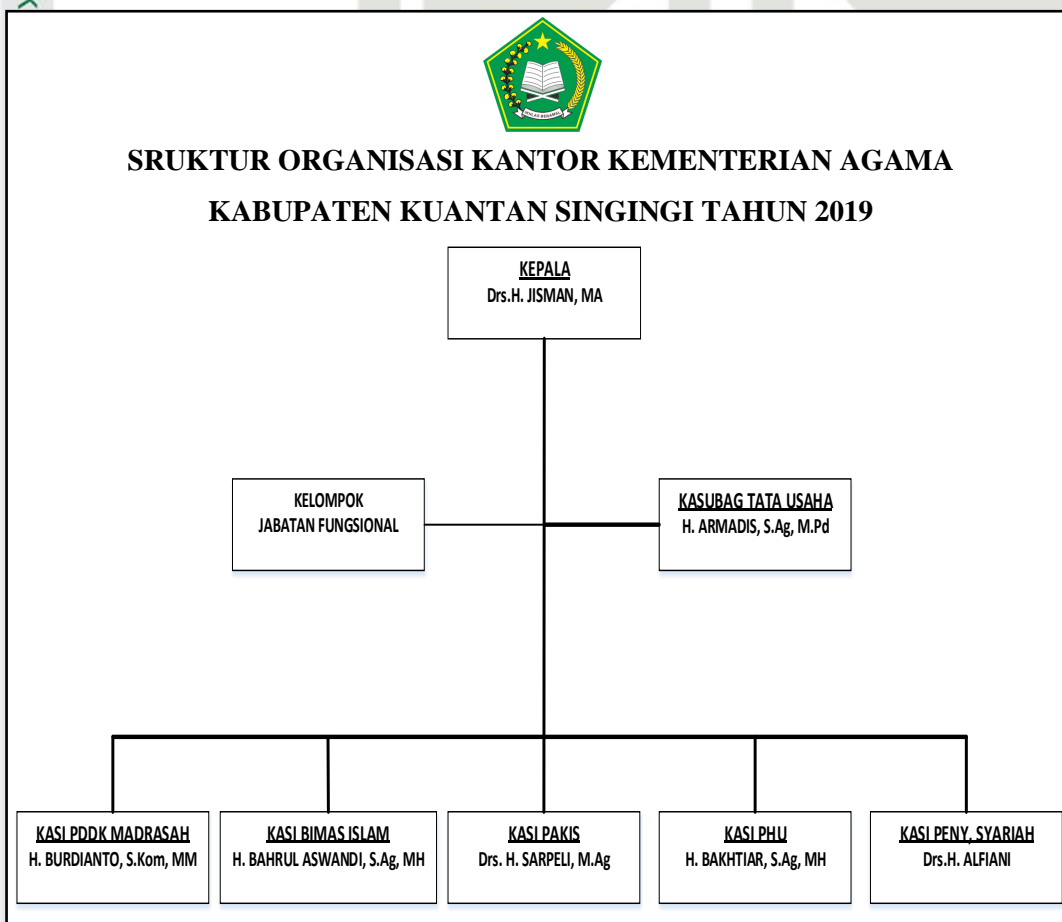
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### D. Struktur Organisasi

Dalam sebuah instansi diperlukan sebuah struktur yang berfungsi untuk mengatur jalannya sebuah instansi. Struktur organisasi juga diperlukan untuk pembagian tugas, tanpa adanya struktur organisasi maka tugas yang ada tidak akan berjalan dengan semestinya. Berikut ini gambar struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi :<sup>44</sup>

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Tahun 2020**



<sup>44</sup> Dokumentasi Kantor Kemenag Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai *Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019*, maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal pelayanan prima kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi menerapkan 6 konsep, yaitu konsep sikap (*attitude*), konsep perhatian (*attention*), konsep tindakan (*action*), konsep kemampuan (*ability*), konsep penampilan (*appearance*), dan konsep tanggung jawab (*accountability*).

Dari keenam konsep yang telah diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi, didapat hasil bahwa semua konsep dijalankan secara bersama-sama karena memiliki kesinambungan dan kepentingan masing-masing dalam membentuk pelayan prima yang maksimal kepada jamaah. Namun, jika ditinjau lebih jauh untuk konsep pelayanan prima yang paling penting bagi Kantor Kemenag Kabupaten Kuansing adalah dari konsep sikap dan tanggung jawab. Hal ini karena dari sikap dan tanggung jawab akan membuat para jamaah merasa percaya dengan apa yang telah diberikan dan dilakukan oleh pihak kantor.

#### B. Saran

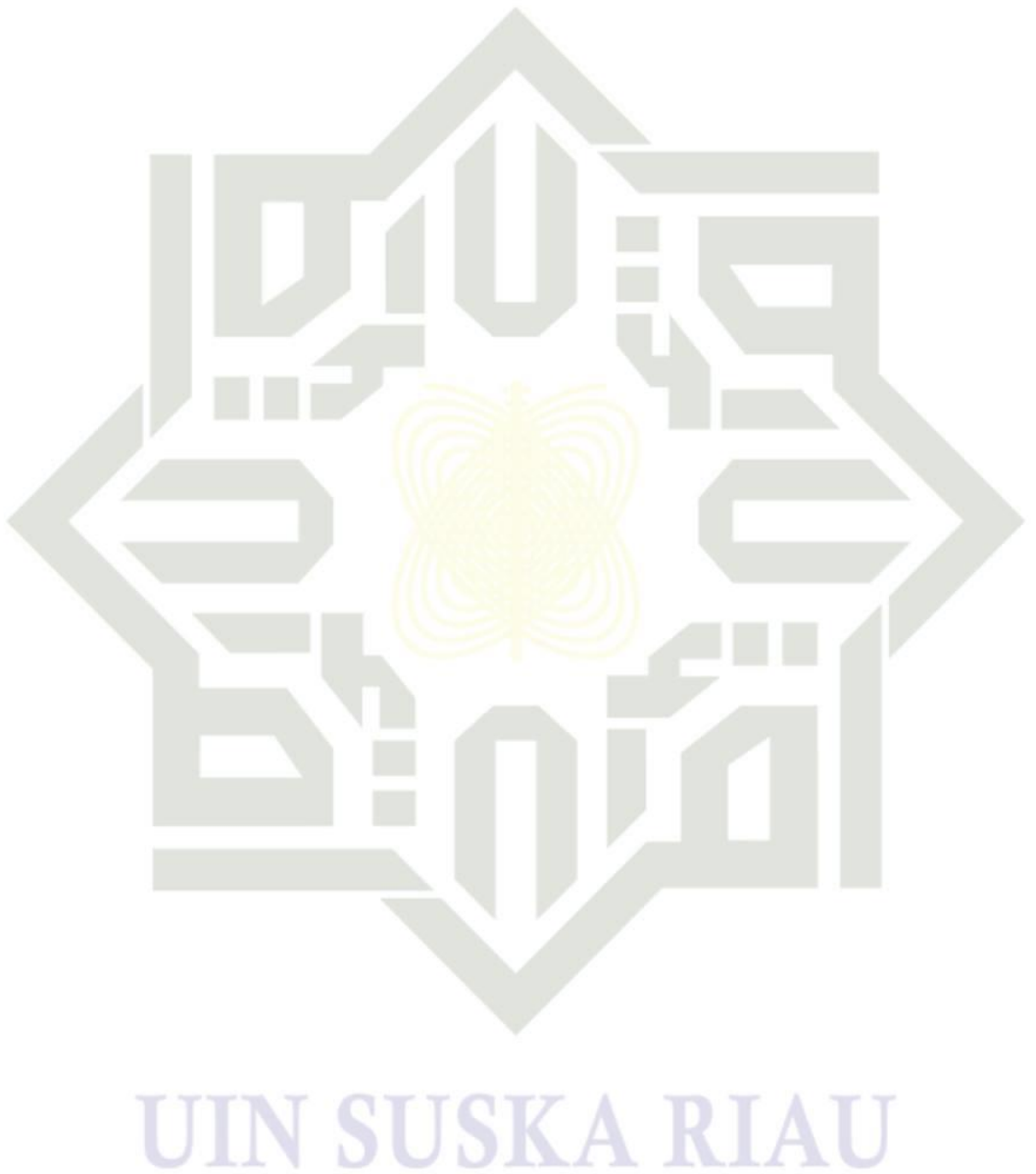
Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi terkait Penerapan Pelayanan Primaterhadap Jamaah yaitu:

1. Segala bentuk pelayanan yang dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah jamaah sebaiknya dipertahankan, karena dengan meningkatnya jumlah jamaah akan dapat memberikan manfaat yang besar untuk mempertahankan sebuah perusahaan dan dapat bersaing dengan perusahaan travel lainnya.
2. Senantiasa mengadakan evaluasi dan memberikan inovasi program pelayanan dengan tujuan agar program pelayanan jasa yang diberikan untuk jamaah

- kedepannya dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada jamaah sehingga dapat menanamkan kepercayaan dan *image* yang baik bagi kantor.
3. Selalu menjaga hubungan yang harmonis terhadap para jamaah dan karyawan agar dapat menciptakan kerjasama dan hubungan yang baik antar sesama.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas. 2009. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Amzah
- Alquran dan Terjemahanya. 2019. Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Asep Syaiful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei. 2003. *Metode Penelitian Dakwah* Bandung : Pustaka Setia.
- Assyuri. 2012. *Penyelenggara Ibadah Haji*. Jawa Timur: Raja Grafindo Persada.
- Barata, AA. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.
- Chaliq, Abdul. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Semarang. Mitra Cendikia.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Agama RI. Perundang-undangan Tentang Penyelenggara Haji.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Gaffar, Affan. 2009. *Implementasi Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghony, MD, Almanshur, F. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media
- Hadi, Sutrisno. 1998. *Metodelogi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. 2012. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kriyantoro, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masri Singarimbun dan Soffan Efendi. 1989. *Metodelogi Penulisan Survei*. Jakarta: LP3ES.

Misbah, Muqarrabin. 1995. *Penuntun Manasik Haji dan Umrah*. Demak. CV Media Ilmu.

Muhammad. 2002. *Tentang Etika dan Bisnis*. Cet 1. Jakarta: Salemba Diniyah.

Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.

Prihartono. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu

Republik Indonesia. *UU No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji* Pasal 1 Ayat 3.

Setiawan, Guntur. 2004. *Impleemtasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.

Slameto. 1995. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, Jakarta:PT Rineka Cipta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.

Shartono, Dwi. 2014. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

Swasta Basu dan Ibnu Sukoco. 1993. *Pengantar Bisns Dan Modern Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Liberty.

Safrida dan Nurhayati Zein. 2009. *Fiqih Ibadah*. Jakarta: Insan

Liptono, Fandi. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Usman & Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*.Yogyakarta: Penerbit Andi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## JURNAL

Arifuddin. 2020. *Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti*. Uin Sultan Syarif Kasim.

Frimayasa, Agtovia. *Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo*. Akademi Manajemen dan Sekretari BSI Jakarta, Jurnal Cakrawala. Vol. XVII, No. 1, Maret 2017.

Endira Januarti dan Dini Apriyanti. *Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan*. Jurnal MAKSI. Vol 5 No. 2 Agustus 2005

Lestari, Pusti. 2013. *Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di KBIH MAQDIS MIM Kota Bandung*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Rohmah, Nur. 2016. *Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Haji dan Umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon*. Institut Agama Islam IAI Bunga Bangsa Cirebon

Yusri, Ali. *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan.

## INTERNET

KBBI. 2021. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 1 :****PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN**

**“PENERAPAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP CALON  
JAMAAH HAJI OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI TAHUN 2019”**

**Tujuan** : Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa penerapan pelayanan prima terhadap jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

**A. Konsep Sikap (*Attitude*)**

1. Apa itu pelayanan prima?
2. Apa yang dimaksud konsep sikap dalam pelayanan prima?
3. Bagaimana bentuk pelayanan dalam konsep sikap?
4. Bagaimanakah sikap pegawai haji dan umroh jika ada jamaah yang datang dan bertanya terkait layanan jasa yang disajikan oleh Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Kuantan Singingi?
5. Bagaimanakah sikap pegawai haji dan umroh terhadap calon jama'ah yang ingin mendaftar?
6. Bagaimana respon dan pandangan dari jamaah sendiri terkait sikap yang diberikan oleh pihak kantor?
7. Apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan sikap yang diberikan?

**B. Konsep Perhatian (*Attention*)**

1. Apa yang dimaksud konsep perhatian dalam pelayanan prima?
2. Bagaimana bentuk pelayanan dalam konsep perhatian?
3. Apakah ada perhatian khusus terhadap jamaah haji yang lanjut usia?
4. Apa arti perhatian bagi pihak kantor?
5. Bagaimana respon dan pandangan dari jamaah sendiri terkait perhatian yang diberikan oleh pihak kantor?
6. Apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan dalam bentuk perhatian yang diberikan?





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### C. Konsep Tindakan (*Action*)

1. Apa yang dimaksud konsep tindakan dalam pelayanan prima?
2. Bagaimana bentuk pelayanan dalam konsep tindakan?
3. Jika terdapat suatu masalah yang memancing ketidak stabilan emosi, apa tindakan dari karyawan untuk dapat menstabilkan emosi dan keadaan?
4. Bagaimana prosedur pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji dan umrah?
5. Apakah ada perbedaan tindakan terhadap jamaah yang mendaftar kelas VIP, Regular atau promo?
6. Apa pandangan jamaah terkait pelayanan dalam bentuk tindakan oleh pihak kantor?
7. Apakah setiap kebutuhan dan keinginan jamaah dapat dipenuhi dengan baik oleh karyawan?
8. Apakah pihak kantor bertindak sigap dalam mengatasi setiap masalah jamaah?
9. Apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan dalam bentuk tindakan yang diberikan?

#### D. Konsep Kemampuan (*Ability*)

1. Apa yang dimaksud konsep kemampuan dalam pelayanan prima?
2. Bagaimana bentuk pelayanan dalam konsep kemampuan?
3. Bagaimana cara berkomunikasi yang diterapkan oleh para karyawan?
4. Apa arti komunikasi bagi kantor?
5. Pengetahuan seperti apa saja yang harus dikuasai oleh setiap karyawan?
6. Kemampuan apa saja yang harus dimiliki untuk menjadi pegawai pada seksi ibadah haji dan umrah?
7. Apa pandangan jamaah terkait pelayanan dalam bentuk kemampuan oleh pihak kantor?
8. Apakah jamaah dapat dengan mudah memahami setiap penjelasan dari karyawan?
9. Apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan dalam bentuk kemampuan yang diberikan?

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### E. Konsep Penampilan (*Apperance*)

1. Apa yang dimaksud konsep penampilan dalam pelayanan prima?
2. Bagaimana bentuk pelayanan dalam konsep penampilan?
3. Bagaimana penampilan pegawai saat memberikan pelayanan kepada jamaah?
4. Apa arti penting penampilan bagi kantor?
5. Apa pandangan jamaah terkait pelayanan dalam bentuk penampilan oleh pihak kantor?
6. Apakah saja bentuk kemampuan penampilan dari fisik dan non fisik yang diberikan oleh karyawan kantor?
7. Apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan dalam bentuk penampilan yang diberikan?

#### F. Konsep Tanggung jawab (*Accountability*)

1. Apa yang dimaksud konsep tanggung jawab dalam pelayanan prima?
2. Bagaimana bentuk pelayanan dalam konsep tanggung jawab?
3. Siapa yang bertanggung jawab saat pelaksanaan ibadah haji di tanah suci?
4. Apa arti penting tanggung jawab bagi kantor?
5. Apa pandangan jamaah terkait pelayanan dalam bentuk tanggung jawab oleh pihak kantor?
6. Apakah saja bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh karyawan kantor yang sudah benar-benar dirasakan oleh jamaah?
7. Apakah jamaah merasa puas dengan pelayanan dalam bentuk tanggung jawab yang diberikan?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Lampiran 2:

#### DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Bapak H. Bakhtiar Saleh, S.Ag. MH (Kasi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi)**



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Bapak Nova Riadi, S.E (Staf Admin Haji dan Umrah)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Foto Bersama H. Sukemi selaku Ketua Jamaah Kabupaten Kuantan Singingi**

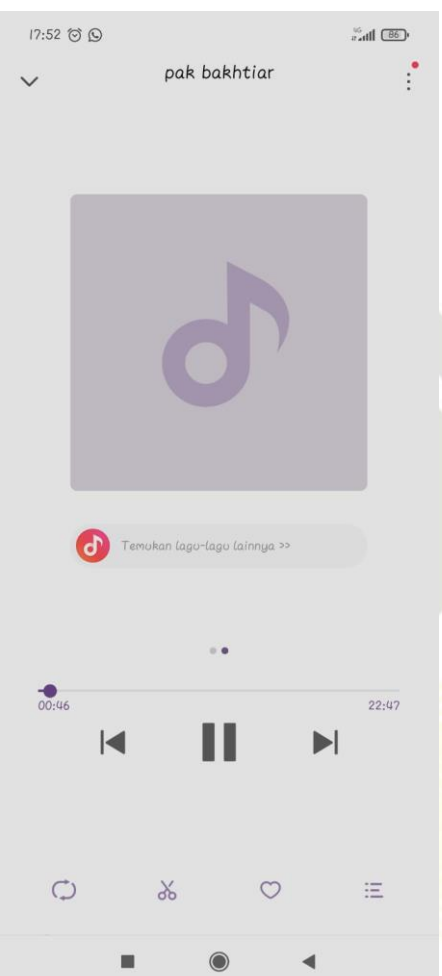


**Wawancara dengan Bapak H. Wahidin (Jamaah Haji Kec. Kuantan Hilir)**



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Buki Rekaman Hasil Wawancara**





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jl. P. Soetrisnanto No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web: <https://fhd.uinsuska.ac.id/> E-Mail: fhd@uin-suska.ac.id

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasah

Kepada yang terhormat,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau  
di- Tempat,

*Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*  
Dengan Hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama : DEFRI RAMADANI  
NIM : 11740414107  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh  
Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 19 September 2021  
Pembimbing

**Nur Alhidayatillah, M.Kom.I**  
NIK. 130 417 027

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

**Khairuddin, M.Ag**  
NIP.19720817 200910 1 002



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru , 25 Januari 2021

Hai Naskah Riset Proposal

Kepada Yth

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya , maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa Naskah Riset Proposal saudara **DEFRI RAMADANI** Nomor Induk Mahasiswa **11740414107** pada Program Studi Manajemen Dakwah dengan Judul **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP JAMAAH HAJI OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

untuk di ajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwan dan Komunikasi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan surat ini dibuat, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,

Pembimbing

**NUR ALHIDAYATILLAH, M.I.Kom**  
NIK.130 417 027



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION  
Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tush Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0781-562051  
Fax. 0781-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2117/2021  
Sifat : Biasa  
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 17 Maret 2021

Kepada Yth:  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau  
Di  
Pekanbaru

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : DEFRI RAMADANI  
NIM : 11740414107  
Semester : VIII (delapan)  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**"Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi"**

Adapun sumber data penelitian adalah:

**"Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi"**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam  
Rektor,  
Dekan,

Dr. Nurdin, MA  
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :  
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau  
2. Mahasiswa yang bersangkutan





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/0  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2117/2021 Tanggal 17 Maret 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

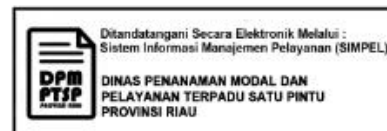
- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. Nama              | : DEFRI RAMADANI   |
| 2. NIM / KTP         | : 11740414107  |
| 3. Program Studi     | : MANAJEMEN DAKWAH   |
| 4. Jenjang           | : S1   |
| 5. Alamat            | : PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : <b>PENERAPAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP JAMA'AH HAJI OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI   |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 18 Maret 2021



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kuantan Singingi  
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Telukkuantan
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**  
 DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA  
 KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
 Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562  
 Email : dpmptsp@kuansing.go.id, Website : https://dpmptsp.kuansing.go.id  
 TELUK KUANTAN

### REKOMENDASI

Nomor : 132/DPMTSP-PNP/1.04.02.02/2021

#### Tentang

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor.503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/0 Tanggal 18 MARET 2021.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : DEFRI RAMADANI  
 NIM : 11740414107  
 Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU  
 Jenjang Pendidikan : S1  
 Alamat : PEKANBARU  
 Judul Penelitian : "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP JEMAAH HAJI  
 OLEH KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUANTAN  
 SINGINGI"  
 Untuk melakukan Penelitian di : KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan  
 Pada Tanggal : 19 April 2021

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :

**Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja  
 Kabupaten Kuantan Singingi,**  
**MARDANSYAH S.Sos. MM**  
 Pembina Tk. I, IV/b  
 NIP 19750806 200012 1 001



Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;
2. Instansi terkait;
3. Arsip.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).



## BIOGRAFI PENULIS

Defri Ramadani di Desa Pulau Busuk Jaya, 21 Desember 1998 M. Anak pertama dari tiga bersaudra. Anak dari pasangan Jaliusman dan Zulhijah. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 002 Petapahan pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di Madrasah Tsanawiyah Plus Ulil Albab Inuman dan tamat pada tahun 2014.

Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Teluk Kuantan dan dinyatakan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah untuk meraih gelar Sarjana dalam jenjang Strata Satu (S1). Pada Tahun 2020, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Beringin Taluk selama 40 hari.

Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Profesi (Job Training) yang dilaksanakan di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Kuantan Singingi. Penulis melakukan penelitian di Kabupaten Kuantan Singingi dengan judul Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jama'ah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian di ACC oleh Pembimbing pada tanggal 13 Agustus 2020. Pada hari Selasa tanggal 26 Oktober 2021 penulis dinyatakan "Lulus" dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui sidang Munaqasah Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.